

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

ESPECIALIZACIÓN EN SINDICATURA CONCURSAL



TESIS: “LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR”

TUTOR: DR. ISMAEL ROSALES

ELABORADO POR: CDORA. LILIANA DEL MONTE

Julio 2004

INDICE

Pag.

1. INTRODUCCIÓN

1

ANALISIS INTEGRAL DE LA LEY 24240 Y SUS MODIFICACIONES

2. DISPOSICIONES GENERALES	6
3. INFORMACION AL CONSUMIDOR Y PROTECCION DE SU SALUD	10
4. CONDICIONES DE LA OFERTA Y VENTA	12
5. COSAS MUEBLES NO CONSUMIBLES	22
6. DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	28
7. USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	29
8. DE LA VENTA DOMICILIARIA Y OTRAS	35
9. DE LAS OPERACIONES DE VENTA DE CREDITO	37
10. DE LOS TERMINOS ABUSIVOS Y CLAUSULAS INEFICACES	37
11. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS	38
12. AUTORIDAD DE APLICACIÓN	51
13. PROCEDIMIENTO Y SANCIONES	52
14. DE LAS ACCIONES	55
15. DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	56
16. ARBITRAJE	59
17. EDUCACION AL CONSUMIDOR	63
18. DISPOSICIONES FINALES	64
19. JURISPRUDENCIA Ref.AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY	65
20. JURISPRUDENCIA Y DOCTRINA DE DAÑOS PUNITIVOS	71
21. JURISPRUDENCIA “DAÑOS PUNITIVOS” ADICIONAL	73
 CONCLUSION	 74
 ANEXO NORMAS QUE MODIFICAN LEY 24240	 79
BIBLIOGRAFIA	83

INTRODUCCIÓN

El régimen normativo de orden público que rige las relaciones entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios con quienes contratan, denominado doctrinariamente como el "estatuto del consumidor" por Atilio Alterini y que en nuestro país tiene su centro gravitacional en la ley 24240 de 1993 de Defensa del Consumidor (en adelante LDC) fue conformándose paulatinamente a través de sucesivas etapas, propias de todo "proceso". La primera de ellas se verificó en el mes de octubre de 1993, oportunidad en la cual el Congreso de la Nación sancionó la ley 24240 de "Defensa del Consumidor".

Dicho sistema significó un avance sobre la legislación existente, por cuanto reconoció en favor de los usuarios o consumidores un conjunto de valiosos derechos, algunos de contenido económico y otros de raigambre extrapatrimonial. La entrada en vigencia de esta norma indudablemente marcó el inicio de un nuevo rumbo en el tratamiento de las relaciones de consumo, caracterizado por un cambio de los paradigmas imperantes, ya que un amplio sector de la contratación fue sustraído del campo del derecho común para sujetarlo a un estatuto particular sustentado en criterios derivados del orden público económico social de protección. No obstante lo expresado, es justo destacar que los orígenes de la defensa del consumidor en la Argentina hallan sus raíces en la labor doctrinaria desarrollada a partir de la década de los ochenta y que fructificara en importantes estudios sobre el tema (de Alterini, Stiglitz, Trigo Represas entre otros) y en valiosas recomendaciones de congresos y jornadas, entre las que corresponde destacar las conclusiones de las X Jornadas Nacionales de Derecho Civil donde se postuló la necesidad de "incorporar al Código Civil como principio la protección a la parte más débil sin distinguir si se trata de un deudor o acreedor", palabras que implícitamente aludían al serio propósito de promover la tutela del consumidor. .

La reforma constitucional del año 1994 profundizó aquella tutela al consagrar en el nuevo art. 42 de nuestra Carta Magna que, "los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno", otorgando de tal modo jerarquía

constitucional al principio protectorio del usuario o consumidor .

Luego volveremos a analizar el tema de la tutela constitucional el cual consideramos de suma importancia.

Sin embargo, el proceso que venimos describiendo no fue lineal, viéndose amenazado por diversas contingencias. La más grave fue, sin lugar a dudas, la decisión del Poder Ejecutivo de entonces de promulgar parcialmente la ley y vetar algunas normas de notable trascendencia.

Es bien claro que la Argentina afrontó problemas injustificables en esta materia cuando la ley fue vetada por el PEN. Según opinión de G. Cabanellas ese veto del 93 que aludimos suprimía el deber legal de garantía por los defectos o vicios de cualquier índole que afectaran la identidad entre lo ofrecido y lo entregado o su correcto funcionamiento. También terminaba con el sistema de responsabilidad objetiva derivado del vicio o defecto de la cosa o del servicio y la responsabilidad solidaria de los prestadores del servicio, de los productores, fabricantes, importadores, distribuidores, proveedores, vendedores y quien hubiera puesto la marca en la cosa o servicio.

A pesar de ello, primó el criterio de quienes consideraban que más allá de los vetos, la norma promulgada era en líneas generales positiva, y que en tal sentido, correspondía bregar por su aplicación y perfeccionamiento, máxime cuando ésta había sido la postura del constituyente de 1994. En gran medida, a ello contribuyó la labor jurisprudencial, que se evidencia en la copiosa nómina de fallos que aplicaron y enriquecieron el contenido de la ley como expondremos mas adelante. Así mismo, debemos mencionar la importante tarea que en muchas jurisdicciones han llevado a cabo las autoridades de aplicación de la ley a través de la recepción de denuncias de los consumidores y la consiguiente imposición de sanciones, como reflejan la gran cantidad de resoluciones dictadas en este sentido así como también los fallos recaídos en sede judicial confirmando resoluciones administrativas.

Existieron sucesivas reformas introducidas por el Parlamento a la ley 24240, mediante la sanción de las leyes 24568 de 1995, 24787 de 1997 y 24999 de 1998. La de mayor importancia ha sido, sin duda, esta última, que en gran medida dejó sin efecto los vetos más significativos, que la ley 24240 había sufrido en orden a los aspectos contractuales del derecho del consumo.

Siendo consultada la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor ellos nos explican que el El Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo es un método alternativo de resolución de conflictos exclusivo para cuestiones de consumo.

El espíritu del arbitraje de consumo es garantizar el acceso a la justicia para los consumidores y promover la transparencia en las relaciones de consumo impulsando la resolución amigable de disputas

Este mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos está sustentado en la voluntad de las partes de otorgar la facultad resolutoria a un Tribuna Arbitral para que resuelva su diferencia de manera definitiva.

Como características del Sistema entienden:

Voluntariedad: El sometimiento de las partes al Arbitraje de Consumo es voluntario

Simplicidad y rapidez: El proceso arbitral tiene una duración máxima de cuatro (4) meses, prorrogables exclusivamente por acuerdo de las partes.

Imparcialidad: los casos sometidos a la decisión de los árbitros son tratados con total neutralidad.

Equilibrio entre las partes: los Tribunales Arbitrales de Consumo se conforman con un árbitro institucional, un árbitro representante de las Asociaciones de Consumidores y un tercer árbitro representante de las Entidades Empresarias adheridas, garantizando y preservando el equilibrio entre las partes.

Gratuidad: el servicio es gratuito y no requiere patrocinio legal obligatorio

Resolución vinculante y ejecutiva: el laudo emitido por el Tribunal Arbitral de Consumo tiene autoridad de cosa juzgada y es irrecurrible.

También nos aclara con respecto a su competencia que el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC en adelante) es competente para tratar casos en los que pueda existir una violación de los derechos emanados de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, y de toda otra ley, decreto o resolución que establezca derechos de consumidores o usuarios pero nos aclara expresamente que no pueden ser puestos a consideración de los Tribunales Arbitrales de Consumo aquellas cuestiones que cuenten con sentencia judicial firme, las que se encuentren unidas a otras que no puedan ser motivo de arbitraje y aquellas de las que se deriven daños físicos, psíquicos y/o muerte del consumidor o sobre las que exista presunción de la comisión de delito.

Se trata de hacer pública a cualquiera que lo solicite toda la información relativa al SNAC y a estos fines nos explica con respecto a la Legislación lo que sigue: “La experiencia internacional en materia de protección de los derechos del Consumidor es demostrativa del uso creciente de modalidades simplificadas de interposición y resolución de demandas y reclamos, que actúan por medio de procedimientos extrajudiciales de arbitraje y conciliación. Instancias de esta naturaleza se encuentran vigentes entre otros, en países como Dinamarca, Holanda, España, Reino Unido, Irlanda, Portugal, India y México.

En la Argentina, la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor estableció en la Autoridad de Aplicación - la Secretaría de Industria, Comercio y Minería- el cometido de la organización de Tribunales Arbitrales. Los mismos actúan como amigables componedores o árbitros de derecho en la resolución de las controversias que se susciten entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios. De esta forma se brinda una instancia de solución cuando se presuman situaciones de violación de los derechos del consumidor o eventuales infracciones a la citada Ley.

El propósito general de la ley analizada surge de su propio título: la defensa del consumidor. Debe, sin embargo, plantearse en qué medida un instrumento legal de este

tipo es viable para lograr tal fin, y ello no solamente por motivos de las dificultades que puedan experimentarse para la aplicación de esta ley.

Según opina Cabanellas los intentos de mejorar la posición económica de una parte contratante mediante disposiciones legales, sufren fuertes limitaciones derivadas del funcionamiento de los mercados que han sido examinadas detenidamente durante las últimas décadas. En la Argentina, la Ley de Abastecimiento N° 20680, cuya aplicación está actualmente suspendida en forma casi total, ha constituido la experiencia más llamativa de la implementación del propósito de intervenir en los mercados con fines distributivos y del fracaso de tal proyecto.

En términos generales, la dificultad que implica la interferencia con fines distributivos en el funcionamiento de los mercados es la siguiente. Si se desea forzar una conducta que favorece al consumidor y que tiene un costo menor al mayor precio que los consumidores estarán dispuestos a pagar como consecuencia de tal conducta, los mecanismos de mercado crean un incentivo suficiente para que la conducta sea adoptada, sin necesidad de imponerla imperativamente. Si la conducta tiene un costo mayor que la diferencia de precio que están dispuestos a pagar los consumidores, la producción sobre la cual se impone imperativamente la conducta en cuestión se hace menos rentable, lo cual disminuye la oferta hasta que el mayor precio así forzado compensa los mayores costos impuestos por la ley. Estos mayores costos, en definitiva, se trasladan al consumidor, frustrándose así los fines redistributivos.

Cabría objetar que el mecanismo descrito en el párrafo precedente es sólo válido en mercados en los cuales existe competencia efectiva. Ahora bien, si no existe tal competencia, el derecho del consumidor es un arma altamente ineficaz para minimizar los perjuicios económicos derivados del deficiente funcionamiento de los mercados. Sólo la aplicación activa del derecho de la competencia, en Argentina regulado por la Len 22262, y de los regímenes regulatorios de los monopolios naturales (por ejemplo la Ley 24076 sobre gas, permite evitar los perjuicios que pueden derivarse de mercados

sin competencia efectiva.

Luego de estas consideraciones procederemos a realizar un análisis pormenorizado del articulado de toda la LDC tal cual fuera promulgada el 13 de octubre de 1993 y sus sucesivas normas que la reformaron (ver cuadro Anexo I).

ANALISIS INTEGRAL DE LA LEY 24240 Y SUS MODIFICACIONES

DISPOSICIONES GENENERALES

El título I, capítulo I, de la LDC incluye a las llamadas "Disposiciones generales" de esa ley. El art. 1 de la L.D.C. dispone que esa ley "tiene por objeto la defensa de los consumidores o usuarios". El valor operativo de esta norma es paralelo al del art. 3, in fine, en cuanto establece, para la interpretación de la LDC., que en caso de duda se estará siempre a la interpretación más favorable al consumidor. Tiene también un efecto potencial excluyente de la pretensión de no consumidores de ampararse en los beneficios otorgados por la LDC.

Define también el art. 1 a los consumidores o usuarios protegidos, siendo éstos las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de cosas muebles, la prestación de servicios y la adquisición de inmuebles nuevos destinados a vivienda. La definición es deficiente por su amplitud. Dado que el consumo, en sentido económico, siempre es realizado por individuos, no es acertada la inclusión no calificada de personas jurídicas en esa definición considera parte de la doctrina. No es así la posición de otros quienes entienden que "doctrinariamente no se duda de que el carácter de consumidores, indistintamente lo portan personas físicas y las jurídicas" Se puede discentir en esta posición ya que según algunos el consumidor ubicada al agotarse el circuito económico, ya que pone fin, por medio del consumo o del uso, a la vida económica del bien o servicio. Una persona jurídica no podría ocupar esta posición.

Tanto más deficiente es esta definición en cuanto prevé a la contratación en beneficio propio como suficiente para estar encuadrado en ella; se permitiría así tratar como consumidores o usuarios a quienes obtienen beneficios propios de actos que no sean de consumo. Es probable que la jurisprudencia no admita una interpretación literal de esta definición, y que la protección se ciña, como en otros países, a las adquisiciones destinadas al consumo individual de bienes o servicios. El segundo párrafo del art. 2 de la LDC. corrobora esta interpretación, al disponer que no tendrán el carácter de consumidores o usuarios quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros. Tal "integración" debe ser entendida en sentido económico, de utilización como insumo, y no de incorporación física, que carecería generalmente de sentido en el caso de servicios.

El art. 2 de la L.D.C. determina asimismo quiénes son los sujetos obligados al cumplimiento de esa ley: todas las personas físicas o jurídicas, de naturaleza pública o privada que, en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios. En este caso, la disposición peca por estrecha -frente al ámbito normal de aplicación de este tipo de leyes-, al incluir el requisito de profesionalidad. Es probable, por ello, que este requisito sea interpretado en forma amplia, comprendiéndose en el ámbito de la LDC a los oferentes organizados empresarialmente, cualquiera que sea su efectiva situación en materia profesional.

El art. 2 de la L.D.C. efectúa dos exclusiones expresas del ámbito de personas y operaciones sujetas a las disposiciones de esa ley. Lo hace en primer lugar con los contratos realizados entre consumidores cuyo objeto sean cosas usadas; según opina parte de la doctrina la exclusión parece innecesaria, pues no se advierte de qué forma ese tipo de operaciones puede reunir las condiciones de profesionalidad que contempla el mismo artículo, aunque se las interprete ampliamente. Y si se reúnen tales condiciones de profesionalidad, la exclusión, parece desafortunada, pues en último análisis todos los comercializadores son también consumidores y la comercialización de